

Системи управління якістю в будівництві

*Торкатюк В.І., Леуненко О.В., Вороновська Л.П., Грицаненко М.П.,
Александрова Е.Ю., Харківська національна академія міського господарства*

Система управління якістю - сукупність органів і об'єктів управління, що взаємодіють за допомогою матеріально-технічних та інформаційних засобів під час управління якістю продукції.

Сьогодні в світі діє міжнародна система якості: стандарти ISO серії 9000. У багатьох промислово розвинутих країнах ці стандарти прийняті як національні. Розвиваються такі напрямки, як оцінка систем якості підприємства незалежними органами (третьою стороною) і сертифікація систем. З огляду на прогресивний характер міжнародних стандартів ISO серії 9000, їхню регулюючу роль при виході на зовнішній ринок і встановленні прямих господарських зв'язків, стандарти ISO серії 9000 прийняті Держстандартом України для прямого використання у 2001 році.

Системи управління якістю можуть сприяти організаціям у підвищенні задоволеності замовників.

Замовники вимагають продукцію, характеристики якої задовольняють їхні потреби та очікування. Ці потреби та очікування оформлюють разом у вигляді технічних умов на продукцію і позначають як вимоги замовників. Вимоги замовників можуть бути зазначені замовником у контракті або визначені безпосередньо організацією. У кожному з цих випадків саме замовник остаточно визначає прийнятність продукції. Зміна потреб та очікувань замовників, а також конкурентний тиск і технічний прогрес змушують організації постійно вдосконалювати свою продукцію та процеси.

Підхід, що базується на застосуванні систем управління якістю, спонукає організації аналізувати вимоги замовників, визначати процеси, які сприяють отриманню продукції, прийнятної для замовника, і забезпечувати постійний контроль цих процесів. Система управління якістю може бути основою для постійного поліпшення, яке дозволяє збільшити ймовірність підвищення задоволеності замовника та інших зацікавлених сторін. Вона дає організації та її замовникам упевненість у її спроможності поставляти, продукцію, яка постійно відповідає вимогам.

Створення систем управління якістю на основі ISO серії 9000 на підприємствах будівельної галузі – це приведення у відповідність до вимог міжнародних стандартів існуючої на підприємстві системи якості. Тому найважливішою особливістю створення систем якості на даному етапі є максимальне акумулювання всього передового досвіду створених раніше систем якості, які забезпечують оптимальне, збалансоване управління якісними і кількісними аспектами всієї господарчої діяльності. В основу побудови сучасних систем з урахуванням міжнародних вимог повинні бути покладені **8 принципів управління якістю**.

Принцип 1. Організація, орієнтована на споживача.

Принцип 2. Роль керівництва в системі управління якістю.

Принцип 3. Залучення робітників до функціонування систем якості.

Принцип 4. Процесний підхід.

Принцип 5. Системний підхід до управління.

Принцип 6. Постійне покращення.

Принцип 7. Взаємовигідні стосунки із субпідрядниками.

Важливу роль в забезпеченні відповідності продукції стандартам ISO, підтримки довіри і охорони громадських інтересів відіграють незалежні випробувальні лабораторії і сертифікаційні органи.

Сертифікація є однією з найважливіших підсистем системи управління якістю продукції і в той же час – метою цієї системи управління. Фактична відповідність якості ринкової продукції перевіряється різними організаційно-технічними процедурами, формами і методами. Один із них (найбільш поширений, виконує виробник) полягає в контролі, випробуванні, діагностуванні, аналізові причин браку, відмов, рекламаций і інших невідповідностей. Другий різновид контрольних процедур, який забезпечує отримання інформації про якість – Держнагляд у вигляді Держстандарту, Держсанепідемогляду і інших. Але в умовах конкуренції завоювати відповідний ринковий сегмент можливо тільки коли потенціальним споживачам надана достовірна інформація про якість продукції. Органом, який забезпечує достовірну інформацію про якість, є третій вид контролю – сертифікація. Вона проводиться третьою, незалежною організацією.

Майже в усіх розвинутих країнах світу сертифікація обов'язкова і пов'язана, як правило з безпекою, охороною здоров'я і оточуючого середовища.

Організація сертифікації включає дві стадії:

1) забезпечення і реалізація умов для створення і виробництва продукції, що підлягає сертифікації;

2) організація і проведення сертифікації продукції як підтвердження її відповідності вимогам нормативно-технічної документації.

Сертифікація охоплює економічні і організаційно-технічні аспекти. Поряд з сертифікацією виробництво і продукції ISO проводить сертифікацію або акредитацію випробувальних центрів, які можуть сертифікувати продукцію. Цим центрам ISO видає ліцензію на сертифікацію.